

# COMPETÊNCIAS REQUERIDAS AOS BIBLIOTECÁRIOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Tatiana Rossi  
Marília Damiani Costa  
Adilson Luiz Pinto

**Resumo:** Tem-se como objetivo identificar as competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em Bibliotecas Universitárias. Inicialmente, foram identificados os serviços de informação prestados pelas bibliotecas universitárias participantes, a saber: capacitação/treinamento de usuários, comutação bibliográfica, levantamento bibliográfico, normalização bibliográfica e processo de referência/assistência informacional. Foi elaborada uma lista contendo competências indicadas aos bibliotecários a qual foi submetida para averiguação dos bibliotecários atuantes nos serviços de informação. Obteve-se como resultado as competências avaliadas como “muito importante”, para cada um dos serviços de informação identificados. A partir dessa identificação é possível contribuir para a gestão de competências, com vistas a melhorar o desenvolvimento das atividades prestadas.

**Palavras-chave:** Gestão de Competências. Gestão de Pessoas. Serviços de Informação - Biblioteca Universitária.

## 1 INTRODUÇÃO

A Sociedade do conhecimento está pautada na experiência e no conhecimento e, utiliza a informação para gerar novos conhecimentos agregados aos produtos e serviços.

Nesse contexto, observam-se mudanças inclusive na forma de gerir as organizações tendo como foco a gestão de pessoas, com ênfase no indivíduo e na aprendizagem dos colaboradores (FLEURY; FLEURY, 2001).

As pessoas e sua capacidade de acumular e gerar conhecimento são apontadas como fundamentais no processo produtivo (DIAS; BELLUZZO, 2003). E a qualidade do serviço prestado pode ser influenciada tanto em como o conhecimento acumulado é utilizado, quanto pelos investimentos realizados para capacitação e desenvolvimento contínuo dos profissionais.

Considerando a Instituição de Ensino Superior (IES) como organização do conhecimento, encarregada de desenvolver ensino, pesquisa e extensão, observa-se que as Bibliotecas Universitárias (BU) se constituem na própria base para o desenvolvimento destas dimensões. Pelos serviços de informação, transformam-se os acervos documentais das BU em acervos informacionais.

Nas BU, o papel dos bibliotecários na prestação de serviços de informação é fundamental, pois estes profissionais têm contato direto com os usuários podendo identificar e adequar os serviços às necessidades individuais dos mesmos.

Porém, para que os bibliotecários possam prestar um serviço de informação adequado, atendendo aos objetivos institucionais e às expectativas de seus usuários, é preciso que eles tenham, ou que desenvolvam competências específicas para cada tipo de serviço prestado com intuito de atender o usuário de forma eficiente e eficaz.

Espera-se que ao identificar as competências necessárias para cada serviço de informação, seja possível diagnosticar o *gap* (lacuna) de competências dos bibliotecários atuantes nesses serviços, e assim investir no desenvolvimento destes profissionais, ou seja, gerir as competências dos bibliotecários.

Para tanto, este estudo visa identificar as competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em bibliotecas universitárias, contribuindo para a gestão de competências.

## 2 BASES CONCEITUAIS DA PESQUISA

Define-se BU como aquela mantida por uma IES e que:

[...] atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser uma única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53).

Em uma era em que o conhecimento é reconhecido como fator primordial da inovação, ressaltam Finger, Castro e Costa (2007, p. 48) “as BUs destacam-se pelo papel essencial na gestão do conhecimento da comunidade acadêmica, disponibilizando-o para a sociedade”. Esses conhecimentos, armazenados nos acervos documentais, tornam-se disponíveis com a prestação dos serviços de informação destas unidades.

## 2.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Cada BU é livre para prestar os serviços que melhor atendam a sua demanda, porém são convergentes os serviços nas BU brasileiras, havendo pequenas variações entre elas.

Nesta pesquisa os serviços de informação são entendidos como toda assistência fornecida aos usuários para suprir suas necessidades, sendo o serviço de referência (entrevista realizada com o usuário para identificar sua necessidade informacional) compreendido como um dos serviços.

Estudos sobre serviços de informação prestados em BU, desenvolvidos por Macedo (1990), Amboni (2002), Borges (2007), Freitas, Bolsanello e Viana (2008) indicam que os serviços de informação mais característicos são:

- a) capacitação: treinamentos focados na utilização do sistema, bases de dados, normalização, direito autoral, inclusão digital, educação ao usuário, entre outros;
- b) comutação bibliográfica: permite a obtenção, mediante pagamento antecipado, de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos de bibliotecas conveniadas;
- c) levantamento bibliográfico: recuperação de materiais bibliográficos específicos para a necessidade informacional;
- d) normalização bibliográfica: visa padronizar os documentos de acordo com uma determinada norma;
- e) processo de referência/assistência informacional: entrevista com o usuário para identificar e buscar as necessidades informacionais, resposta a informações bibliográficas factuais, auxílio na busca e na recuperação de materiais bibliográficos (pessoal, *online* ou telefone).

Os bibliotecários, responsáveis pela prestação desses serviços, são descrito pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) como aqueles que:

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2002).

Com a vasta possibilidade de atuação desse profissional, é necessário que o mesmo esteja preparado para enfrentar os desafios. Além disso, essa gama de serviços de informação deve contar com pessoal especializado na busca da informação, de fontes relevantes e políticas que facilitem o acesso à informação (BORGES, 2007).

Amboni (2002, p. 5) relata que:

[...] as bibliotecas precisam de pessoas com atitudes, conhecimentos e habilidades necessárias para tornar a estratégia uma realidade. A estratégia de recursos humanos da biblioteca deve estar ligada à sua estratégia de serviços, da mesma forma que a estrutura da organização e a tecnologia.

## 2.2 COMPETÊNCIAS PARA BIBLIOTECÁRIOS/PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO

Os profissionais precisam de capacitação contínua para estar aptos à prestação dos serviços de informação, acompanhando as mudanças tecnológicas e necessidades dos usuários.

Para isso é preciso identificar suas competências a fim de promover uma capacitação adequada visando a melhorias dos serviços prestados e o desenvolvimento profissional dentro da organização.

A origem do termo competência vem da palavra latina *competens* que significa “o que vem com”, “o que é adaptado” (MOURA et al., 2009, p. 78).

Em 1973, David McClelland publicou um artigo em que sugeria que a competência “[...] é uma característica subjacente a uma pessoa que pode ser relacionada com o desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação. [...]” (FLEURY; FLEURY, 2004, p. 45).

No Brasil, o conceito começa a ser discutido pelas universidades na década de 1990. Autores como Fleury e Fleury (2001) apontam a globalização como um fator predominante para a busca de competitividade e emergência dos modelos de competência, tendo em vista resultados mais efetivos.

Durand (2012) tem trabalhado com a competitividade e o conceito de pessoa competente desde 1991. Ele apresentou um dos conceitos sobre competência mais difundidos e bem aceitos, na qual ela existe sob três dimensões: *connaissance*, *pratiques* e *attitudes*. Os termos foram traduzidos para a língua portuguesa como conhecimento, habilidade e atitude (CHA).

O autor explica, conforme pode ser observado na figura 1, que a dimensão conhecimento (saber) abrange o “saber por que”, “saber que” e “saber o que”; a dimensão habilidade (saber como) envolve “técnica”, “tecnologia” e “habilidade”; e, por fim, a dimensão atitude (saber ser) inclui a “vontade”, o “comportamento” e a “identidade” (DURAND, 2006, tradução nossa). Sendo este o conceito empregado nesta pesquisa.

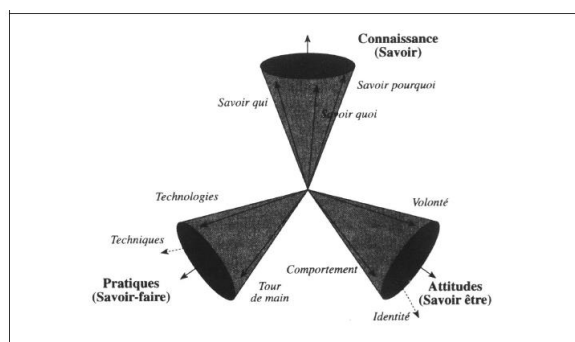


Figura 1 - Três dimensões da competência  
Fonte: Durand (2006, p. 281)

A gestão de competências propõe-se a “[...] gerenciar o *gap* ou lacuna de competências eventualmente existente na organização, procurando eliminá-lo ou minimizá-lo. [...]” (CARBONE et al., 2006, p. 69).

Foi realizada uma exaustiva pesquisa bibliográfica na área de biblioteconomia e ciência da informação para listar as competências relacionadas à prestação de serviços de informação em BU.

Desde 1989 a literatura corrente nesta área registra estudos que elencam competências dos bibliotecários e profissionais da informação de forma geral. Alguns trabalhos identificam competências face o uso de tecnologias de informação e outras necessidades externas. Também há estudos que registram competências relacionadas aos gestores de comunidades *online* e aos bibliotecários 2.0.

Alguns trabalhos apontam competências dos bibliotecários atuantes em biblioteca universitária no Brasil e em outros países. E, por fim, em serviços de informação de áreas de atuação específicas.

Essas temáticas e respectivos autores dos estudos estão relacionados no quadro 1:

<i>Competências dos bibliotecários e profissionais da informação de forma geral</i>		
ANO	AUTOR	ABORDAGEM
1989	Mueller	perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação
1999	Ochôa (1999 apud SILVA, C., 2006)	competências dos bibliotecários
2000	Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur	competências para os profissionais da informação
2001	Brasil	competências e habilidades na formação do bibliotecário para produção e difusão do conhecimento
2002	Brasil	competências dos bibliotecários
2008	Nina	representações de competências pessoais, profissionais e as atualizações profissionais

(continua)

2009	Barbalho e Rozados	mapeamento de competências para desenvolvimento do Sistema CFB/CRB	(continuação)
<i>Competências face ao uso de tecnologias da informação e outras necessidades externas</i>			
<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>ABORDAGEM</b>	
2006	Santos e Tolfo	competências para uso de tecnologias de informação	
2005	Faria et al.	competências exigidas aos profissionais pelas organizações	
2006	Lima Junior e Nascimento	atributos exigidos do bibliotecário além de sua formação técnica	
2009	Silva, L.	competências essenciais ao bibliotecário para desempenhar suas funções relacionadas às necessidades de informação	
<i>Competências relacionadas aos gestores de comunidades online</i>			
<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>ABORDAGEM</b>	
2010	Leiva Aguilera	competências esperadas dos gestores de comunidades online	
<i>Competências relacionadas aos bibliotecários 2.0</i>			
<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>ABORDAGEM</b>	
2010	Partridge et al.	resumo das características do bibliotecário 2.0	
<i>Competências dos bibliotecários atuantes em biblioteca universitária no Brasil</i>			
<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>ABORDAGEM</b>	
1995	Belluzzo	indicadores básicos do bibliotecário atuante em biblioteca universitária	
2006	Oliveira et al.	competências para identificar os conhecimentos, habilidades e atitudes existentes e necessários a uma biblioteca universitária	
2006	Silva, C.	perfil do bibliotecário de referência nas bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina	
2009	Passarelli	competências dos profissionais europeus, americanos e brasileiros	
<i>Competências dos bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias em outros países</i>			
<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>ABORDAGEM</b>	
2003	McCleskey	competências dos bibliotecários atuantes em bibliotecas de arquitetura	
2003	Mahmood	competências do bibliotecário universitário do Paquistão	
2009	Passarelli	competências dos profissionais europeus, americanos e brasileiros	
<i>Competências para serviços de informação de áreas de atuação específicas</i>			
<b>ANO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>ABORDAGEM</b>	
2003	Dias e Belluzzo	competências para um serviço de informação em ciência e tecnologia	
2007	Farias	bibliotecário gestor da informação	

Quadro 1 – Autores que tratam das competências dos bibliotecários/profissionais da informação  
Fonte: Adaptado de Rossi (2012)

Porém, a literatura corrente ainda não se encontra consolidada no que se refere especificamente às competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação, razão desta pesquisa. Dessa forma, pretende-se contribuir para o gerenciamento de competências favorecendo melhor direcionamento para a capacitação profissional e atividades a serem desenvolvidas em bibliotecas universitárias.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa desenvolvida caracteriza-se como exploratória e descritiva, com cunho quantitativo do tipo levantamento.

A amostra foi do tipo intencional, definida por julgamento que para Barbetta (2006, p. 54) “os elementos escolhidos são aqueles julgados típicos da população que se deseja estudar. [...]”. No caso foram as bibliotecas das universidades que possuem campus na região da Grande Florianópolis. Segundo a Secretaria de Estado da Educação (SANTA CATARINA, 2012) são:

- a) Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), pública estadual;
- b) Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), privada;
- c) Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), privada;
- d) Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), pública federal;

Os respondentes deveriam atuar na biblioteca central e não poderiam responder mais de dois questionários. Atendendo a esses critérios participaram 9 bibliotecários. Desse modo, a UNIVALI não fez parte da pesquisa, devido aos critérios estabelecidos, porém, foi utilizada para o pré-teste em sua biblioteca central localizada no Vale do Itajaí.

Para a identificação dos serviços de informação prestados em BU, fez-se um levantamento bibliográfico já exposto no tópico anterior, o qual foi confrontado com o levantamento documental nos sites das BU participantes. Foram definidos como serviços a serem focados nesta pesquisa, a saber: capacitação/treinamento de usuários, comutação bibliográfica, levantamento bibliográfico, normalização bibliográfica e processo de referência/assistência informacional.

Para a identificação das competências foi realizado um levantamento bibliográfico dos estudos que apontavam competências dos bibliotecários/profissionais da informação. Essa pesquisa é apontada no final do tópico anterior e teve o corte temporal entre 1989 a 2010.

Desses estudos foram extraídas as competências julgadas inerentes ao desenvolvimento deste trabalho. Por meio da descrição interpretativa e tomando por base as categorias teóricas de Durand (2006). Essas competências foram agrupadas em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes. Priorizou-se que as descrições das sentenças fossem curtas, relevantes e óbvias, compostas de termos simples e objetivos, sem ambiguidades, e não fossem extremadas, negativas e com abstrações, conforme sugerem Carbone et al. (2006). Obteve-se uma lista com 282 competências que foi utilizada como instrumento de coleta de dados (questionário) junto aos bibliotecários envolvidos nesta pesquisa.

Os bibliotecários aceitaram prontamente responder ao questionário que foi aplicado pessoalmente em novembro e dezembro de 2011. Eles mensuraram a relevância de cada competência, da lista inicial, para o desenvolvimento das atividades executadas no serviço de informação específico que prestavam. Essa mensuração foi feita pela escala Likert com uma pontuação que variou de 1 a 5, sendo que 5 referia-se a “muito importante”, 4 “importante”, 3 “nem importante nem sem importância”, 2 “pouco importante” e 1 “sem importância”.

Para compor as competências finais requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação utilizou-se àquelas mensuradas com grau 5 “muito importante” por todos os bibliotecários participantes da pesquisa e serão apresentadas no próximo tópico.

#### **4 RESULTADOS DA PESQUISA: COMPETÊNCIAS REQUERIDAS AOS BIBLIOTECÁRIOS POR SERVIÇO DE INFORMAÇÃO**

Para esta pesquisa foram selecionados os serviços realizados por bibliotecários que tratassem essencialmente da assistência fornecida aos usuários para suprir suas necessidades, a saber: a) normalização bibliográfica, b) comutação bibliográfica, c) levantamento bibliográfico, d) processo de referência/assistência informacional, e) capacitação/treinamento de usuários.

A seguir são apresentadas as competências pontuadas como “muito importante” (grau 5) por todos os bibliotecários participantes da pesquisa, para cada serviço de informação.

Para o serviço de normalização bibliográfica foram identificadas as competências apresentadas na figura 2.

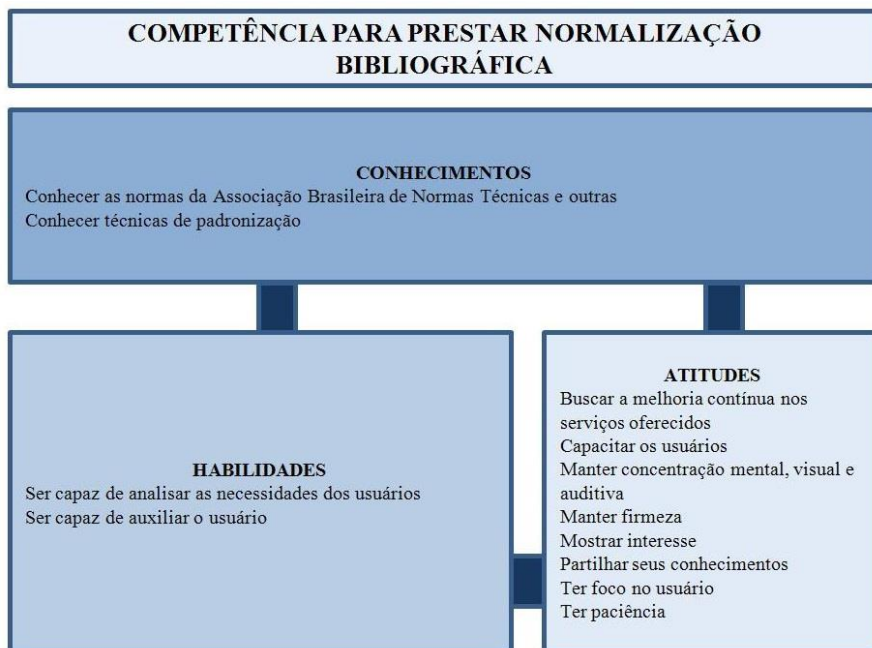


Figura 2 - Competência para prestação do serviço: normalização bibliográfica  
Fonte: Adaptado de Rossi (2012)

Este serviço, um dos serviços pontuais e técnicos do serviço de informação da BU, foi apontado com a necessidade de 12 competências, agrupadas em: 2 conhecimentos, 2 habilidades e 8 atitudes. Foram identificadas para a comutação bibliográfica as competências registradas na figura 3:

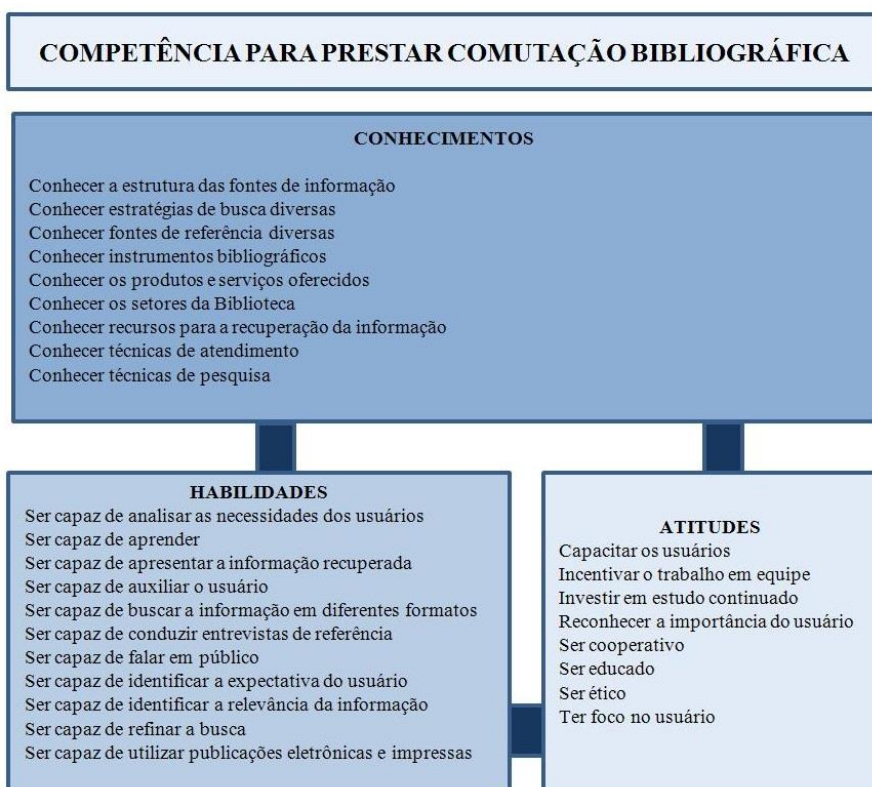


Figura 3 - Competência para prestação do serviço: comutação bibliográfica  
Fonte: Adaptado de Rossi (2012)

Foram identificadas 28 competências, sendo 9 relacionadas a conhecimentos, 11 de habilidades e 8 de atitudes.

Já para o levantamento bibliográfico foram registradas as competências na figura 4:





Figura 4 - Competência para prestação do serviço: levantamento bibliográfico  
Fonte: Adaptado de Rossi (2012)

Foram identificadas 28 competências, sendo: 7 relacionadas a conhecimento, 18 habilidades e 3 de atitudes.

Constatou-se que os serviços de comutação bibliográfica e levantamento bibliográfico receberam o indicativo de 28 competências cada. Talvez a justificativa para um maior número de competências nesses serviços, seja em função das buscas em bases de dados, que mudam com frequência e oferecem cada vez mais materiais aos seus usuários apesar de serem uma atividade mais pontual. O mesmo não ocorre com o processo de referência/assistência informacional, que é mais dinâmico e de certa forma impreciso, apresentou também 28 competências como “muito importante”.

Para o processo de referência/assistência informacional foram identificadas as competências registradas na figura 5.

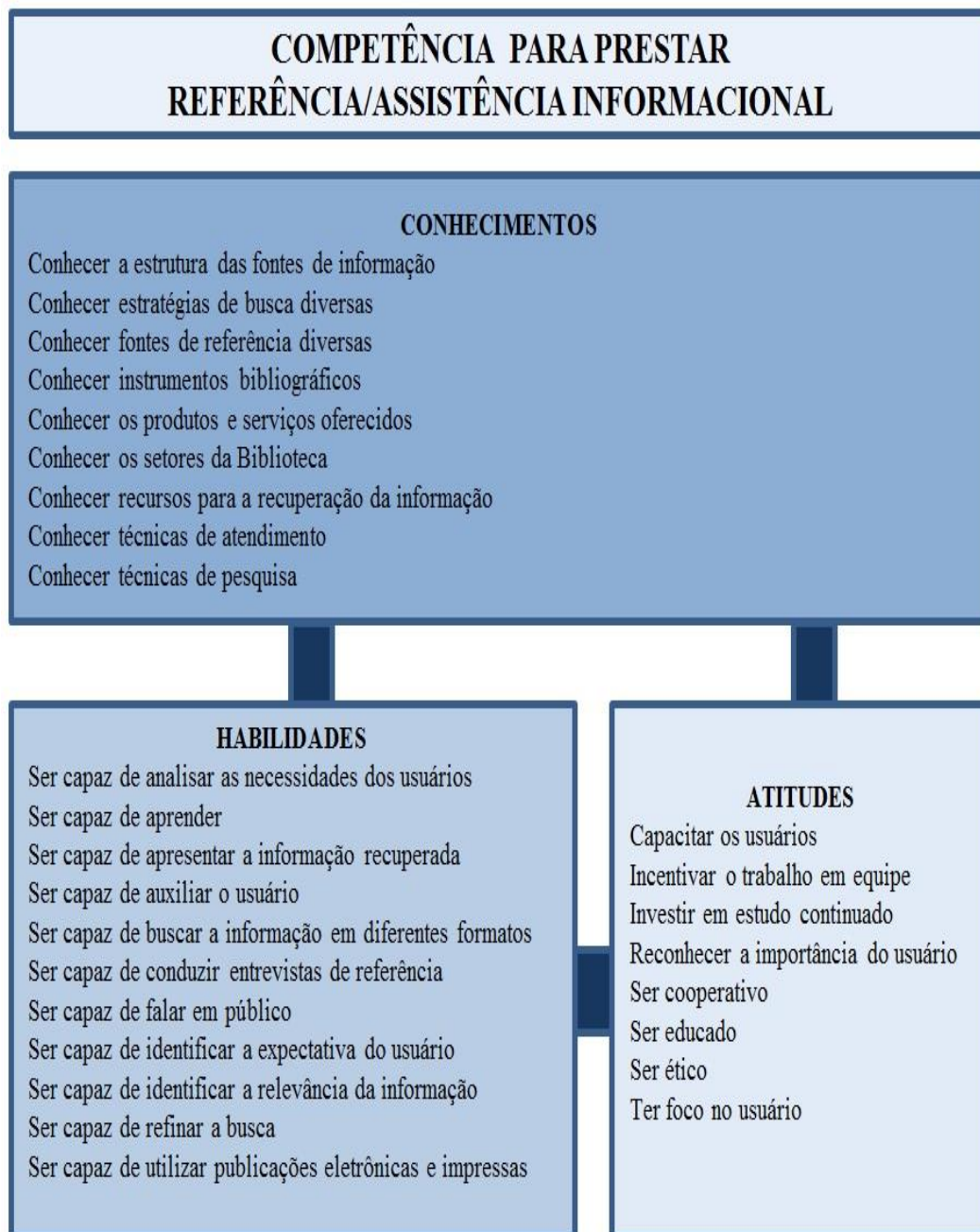


Figura 5 - Competência para prestação do serviço: processo de referência/assistência informacional  
Fonte: Adaptado de Rossi (2012)

No processo de referência/assistência informacional obteve-se a indicação de 28 competências, sendo: 9 de conhecimentos, 11 de habilidades e 8 de atitudes.

No que se refere a prestação do serviço de capacitação/treinamento de usuários foram registradas 45 competências, sendo: 17 relacionadas a conhecimentos, 17 de habilidades e 11 de atitudes, apresentadas na figura 6.



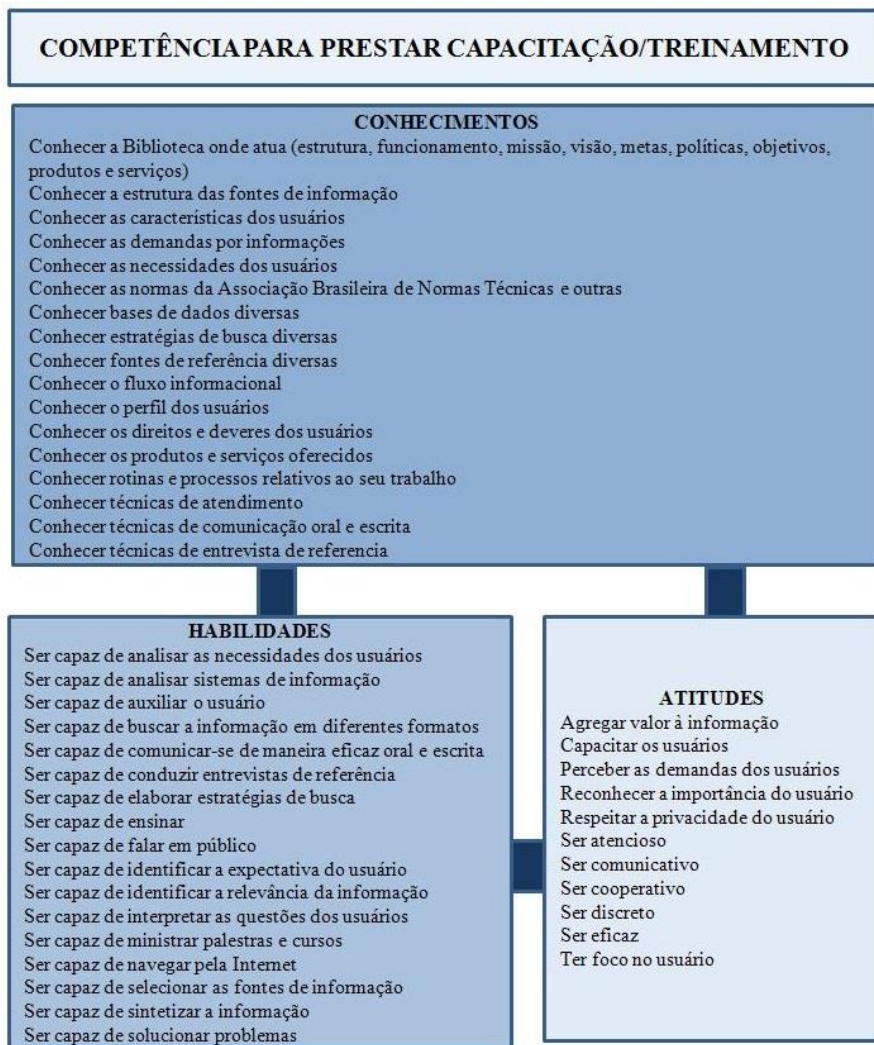


Figura 6 - Competência para prestação do serviço: capacitação/treinamento de usuários  
Fonte: Adaptado de Rossi (2012)

Percebe-se que a capacitação/treinamento de usuários foi o serviço indicado com maior número de competências, 45, apontadas pelos bibliotecários. Um indicativo forte é o elevado empenho para a aquisição de novos conhecimentos, o que gera o desenvolvimento de muitas habilidades e atitudes. Requer conhecimentos específicos principalmente sobre bases de dados, normalização e exige maiores habilidades em estratégias de busca, na compreensão da necessidade do usuário, na solução de problemas, na capacitação dos usuários, entre outras.

Conforme apontam Barbalho e Rozados (2009, p. 1), “constituir a compreensão da variedade de competências significa estabelecer um percurso metodológico que permita inferir sobre o que é necessário, o que é real e o que demanda por ser desenvolvido, fatores esses que constituem o mapeamento de competências”.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se que os serviços de informação comumente prestados pelas bibliotecas das universidades da região da Grande Florianópolis são convergentes aos mencionados pela literatura.

Com relação às competências relacionadas na literatura como pertinentes à função de bibliotecário foi possível, nesta pesquisa, selecionar e agrupar as competências para cada serviço de informação da seguinte forma:

- capacitação/treinamento: 17 conhecimentos, 17 habilidades e 11 atitudes;
- comutação bibliográfica: 9 conhecimentos, 11 habilidades e 8 atitudes;
- levantamento bibliográfico: 7 conhecimentos, 18 habilidades e 3 atitudes;

- d) normalização bibliográfica: 2 conhecimentos, 2 habilidades e 8 atitudes;
- e) processo de referência/assistência informacional: 9 conhecimentos, 11 habilidades e 8 atitudes.

Faz-se necessário observar com relação às competências listadas para "conhecimentos", aparecem pontualmente conhecimentos técnicos como "conhecer a estrutura das fontes de informação"; "conhecer estratégias de busca diversas"; "conhecer fontes de referências diversas"; "conhecer técnicas de pesquisa", mas são também elencados conhecimentos relacionados à organização (biblioteca) e seus produtos e serviços, ou seja, conhecimentos sobre o ambiente interno. Outro bloco de conhecimentos que se destaca é relacionado aos usuários, formando um tripé: fontes de informação, biblioteca (ambiente interno: produtos, serviços, sistemas, pessoas) e usuários. Isto aponta para o investimento em conhecimentos não só de natureza técnica, mas de relações interpessoais, e de entrosamento no ambiente onde o profissional está atuando. Evidencia também que os bibliotecários envolvidos nos serviços de informação têm consciência de que são necessários mais do que conhecimentos técnicos para atuar com qualidade na área.

Pode-se observar que no tocante as "habilidades" foi comum a todos os serviços a indicação de "ser capaz de auxiliar o usuário". Parece óbvio tal constatação, porém algumas bibliotecas alocam bibliotecários para prestar serviços de informação sem esse perfil. Isso exige que seja identificado no profissional, respeito pelas necessidades dos usuários, sintonia com essas necessidades, disponibilidade de orientar as pessoas, flexibilidade, dentre outros aspectos.

No que se refere às "atitudes", importante destacar a consciência sobre "ter foco no usuário" e "ser ético", haja vista que a razão de se prestar serviços de informação é atender o usuário. Também fica evidente uma tendência para "capacitar os usuários", citado em todos os serviços pesquisados e na literatura corrente sobre competência. Isto demonstra consonância entre a prática dos bibliotecários e as necessidades apontadas na teoria.

Entende-se que aplicar a gestão de competências é uma forma de desenvolver os talentos dos colaboradores para alcançar o objetivo da instituição. Desta forma, pode-se melhorar a produtividade e a motivação do profissional, bem como contribuir na contratação de novos colaboradores, direcionando-os desde o início para a sua área de maior competência e para o serviço de interesse da instituição. Ao capacitar os colaboradores para que prestem o serviço de forma adequada e satisfaçam a necessidade dos usuários se tem um ganho para a universidade, a biblioteca, o usuário e o bibliotecário.

A realocação dos profissionais e a contratação baseada no mapeamento prévio das competências auxiliam na diminuição do *gap* e propiciam uma melhor interação ao trabalho. Além disso, as competências existentes podem ser sempre aproveitadas e melhoradas.

Considera-se que este estudo pode contribuir para a gestão de competências, com vistas a melhorar o desenvolvimento de suas atividades.

## REFERÊNCIAS

AMBONI, Narcisa de Fátima. *Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras*. 2002. 228 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Gestão do conhecimento através do mapeamento de competências: o *case* do Sistema CFB/CRB. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO, 9., 2009, Belém. *Anais eletrônicos...* Belém, 2009.

BARBETTA, Pedro Alberto. *Estatística aplicada às ciências sociais*. 6. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. *Da capacitação de recursos humanos à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias: paradigma teórico-prático para ambiente de serviço de referência e informação*. 1995. 259 f. Tese (Doutorado)-Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

BORGES, Monica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez. 2007.

BRASIL. Ministério da Educação. *Parecer n. CNE/CES 492/2001*. Brasília, 2001. Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações. 2612: Profissionais da informação*. Brasília, 2002.

CARBONE, Pedro Paulo et al. *Gestão por competências e gestão do conhecimento*. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordelia R. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. *Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente*. Bauru: EDUSC, 2003.

DURAND, Thomas. L'alchimie de la competence. *Revue Française de Gestion: théories mode d'emploi*, França, n. 160, p. 261-292, 2006.

DURAND, Thomas. *Thomas Durand*. Disponível em: <[http://cio2007.etsii.upm.es/wp-content/uploads/CV\\_THOMAS\\_DURAND.pdf](http://cio2007.etsii.upm.es/wp-content/uploads/CV_THOMAS_DURAND.pdf)>. Acesso em: 27 jan. 2012.

ENCUENTRO DE DIRECTORES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 4., 2000, Montevideo. *Programa, acuerdos y recomendaciones...* Montevideo: Universidad de la República, 2000.

FARIA, Sueli et al. Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 2, p. 26-33, maio/ago. 2005.

FARIAS, Gabriela Belmont de. *O bibliotecário: gestor da informação: representações do segmento imobiliário sobre competências*. 2007. 190 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

FINGER, Andrew Beheregarai; CASTRO, Gardênia de; COSTA, Marília Damiani. Gestão de bibliotecas universitárias com a implementação do Customer Relationship Management (CRM). In: AMARAL, Sueli Angélica do (Org). *Marketing na ciência da informação*. Brasília: Ed. da UnB, 2007. cap. 3, p. 47-63.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Alinhando estratégia e competências. *RAE: Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 34, n. 1, p. 44-57, jan./mar. 2004.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. *Revista de Administração Contemporânea*, Campinas, ed. esp., p. 183-196, 2001.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

LEIVA-AGUILERA, Javier. Comunicacion en la empresa y apertura del perfil profesional de los documentalistas. *El profesional de la información*, Barcelona, v. 19, n. 2, p. 117-121, mar./abr. 2010.

- LIMA JUNIOR, Genivaldo Correia; NASCIMENTO, Genoveva Batista do. O bibliotecário na sociedade da informação: novas habilidades requeridas. *Biblionline*, João Pessoa, v. 2, n. 2, jul./dez. 2006.
- MCCLESKEY, Sarah E. Staffing standards and core competencies in academic art and architecture departmental libraries: a preliminary study. *Journal of Library Administration*, Oklahoma, v. 39, n. 1, p. 1-21, 2003.
- MACEDO, Neusa Dias. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, n. 1, v. 23, p. 9-37, jan./dez. 1990.
- MAHMOOD, Khalid. A comparison between needed competencies of academic librarians and LIS curricula in Pakistan. *The Electronic Library*, New York, v. 21, n. 2, p. 99-109, 2003.
- MOURA, Dora Leão et al. Competências requeridas no mercado globalizado. In: FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de (Org.). *Gestão de pessoas: desafios estratégicos das organizações contemporâneas*. São Paulo: Atlas, 2009. p. 77-93.
- MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 17, p. 63-70, jan./jun. 1989.
- NINA, Renée Rosane Vaz. O bibliotecário como profissional da informação e as representações de suas competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 105-123, 2008.
- OLIVEIRA, Ângela Maria et al. Mapeamento de competências em bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 11, n. 3, p. 360-382, 2006.
- PARTRIDGE, Helen L. et al. The contemporary librarian: skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies. *Library and Information Science Research*, London, v. 32, n. 4, p. 265-271, 2010.
- PASSARELLI, Brasilina. O Bibliotecário 2.0 e a emergência de novos perfis profissionais. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 6, p. 1-15, dez. 2009.
- ROSSI, Tatiana. *Gestão de competências na prestação de serviços de informação em bibliotecas de universidades da região de Florianópolis*. 2012. 198f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2012.
- SANTA CATARINA. Secretaria de Estado da Educação. *Universidades em Santa Catarina*. Disponível em: <<http://www.sed.sc.gov.br/alunos/instituicoes-de-ensino-superior/universidades>>. Acesso em: 25 jan. 2012.
- SANTOS, Angela Sikorski; TOLFO, Suzana da Rosa. Competências demandadas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 11, n. 21, p. 69-84, 2006.
- SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. *O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina*. 2006. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Luciana Candida. *Competências essenciais exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação: um estudo dos profissionais de Goiânia-GO*. 2009. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação)-Universidade Nacional de Brasília, Brasília, DF, 2009.

## COMPETENCES REQUIRED TO LIBRARIANS IN THE PROVISION OF INFORMATION IN UNIVERSITY LIBRARIES

**Abstract:** *Has the objective of presenting the competences required for librarians in providing information services in academic libraries. Initially, information services commonly provided by university libraries were identified, namely: capacity/training users, commutation bibliographic, bibliographic survey and reference process/informational support. A list of powers given to librarians which was submitted to investigate the active librarians in information services was developed. Obtained as a result of the powers assessed as "very important", for each of the identified information services. From this identification can contribute to management competences, in order to improve the development of activities provide*

**Keywords:** *Competence management. Management of persons. Information services – University Libraries.*

### **Tatiana Rossi**

Bacharel em Biblioteconomia, mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente atua como bibliotecária chefe da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias da Universidade Federal de Santa Catarina.

**E-mail:** tati\_caua@hotmail.com

### **Marília Damiani Costa**

Bibliotecária, Mestre em Administração e Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente, atua como pesquisadora do Instituto de Pesquisas BIBLION da Universidade Federal de Santa Catarina, na linha de Inteligência Organizacional.

**E-mail:** maridacosta@hotmail.com

### **Adilson Luiz Pinto**

Graduado em Biblioteconomia pela PUC-Campinas (2000), mestre em Ciência da Informação pela PUC-Campinas (2004) e doutor em Documentação pela Universidad Carlos III de Madrid (2007). Atualmente é professor do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

**E-mail:** adilson@cin.ufsc.br

<p><b>Recebido em:</b> 28-11-2013 <b>Acelto em:</b> 18-03-2014</p>
--